

비엣젯항공 항공교통이용자 피해구제 및 교통약자 불만처리 안내

• **피해구제 대상**

- 운송불이행 및 지연
- 위탁수하물 분실파손
- 항공권 초과판매
- 취소항공권의 대금 환급 지연
- 탑승장, 항공편 등 관련정보 미제공으로 인한 탑승불가
- 이동편의시설 미설치로 인한 항공기 탑승장애
- * 단, 기상상태, 항공기접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항력적인 사유로 발생한 피해는 구제대상에서 제외 됩니다.

• **교통약자 불만처리 대상**

- 장애인, 고령자, 임산부, 영유아 동반한 사람, 어린이 등 도움이 필요한 고객 서비스 이용자

• **접수처의 설치 및 운영**

접수처 및 문의처

구분	예약서비스팀-비엣젯항공 총판	공항서비스팀-비엣젯항공	콜센터/cs-비엣젯항공
담당부서의 역할과 임무	피해구제신청 및 교통약자 불만처리 접수 담당	피해구제신청 및 교통약자 불만처리 접수 담당	피해구제신청 및 교통약자 불만처리 접수 및 처리 담당
우편	서울시 중구 서소문로 115 한산빌딩 10층	인천시 중구 공항로 272 인천국제공항 여객터미널 2층 2188호	Floor 8th, Vietjet Plaza Building, 60A Truong Son Street, Tan Binh Dist., Ho Chi Minh City, Vietnam
방문	우편주소 동일	우편주소 동일	우편주소 동일
문의	Tel. 02-319-4560 Fax. 02-319-4561 Email. vi.gsa@daejoair.com	Tel. 032-743-0370 Fax. 032-743-0373 Email. vjgoicn@gmail.com	Email. 19001886@vietjetair.com / customerservice@vietjetair.com (영어만 가능)

처리기한

피해구제신청 및 교통약자 불만처리 접수일로부터 14일 이내

*특별한 사유가 있는 경우 접수일로부터 60일 이내 결과 통지

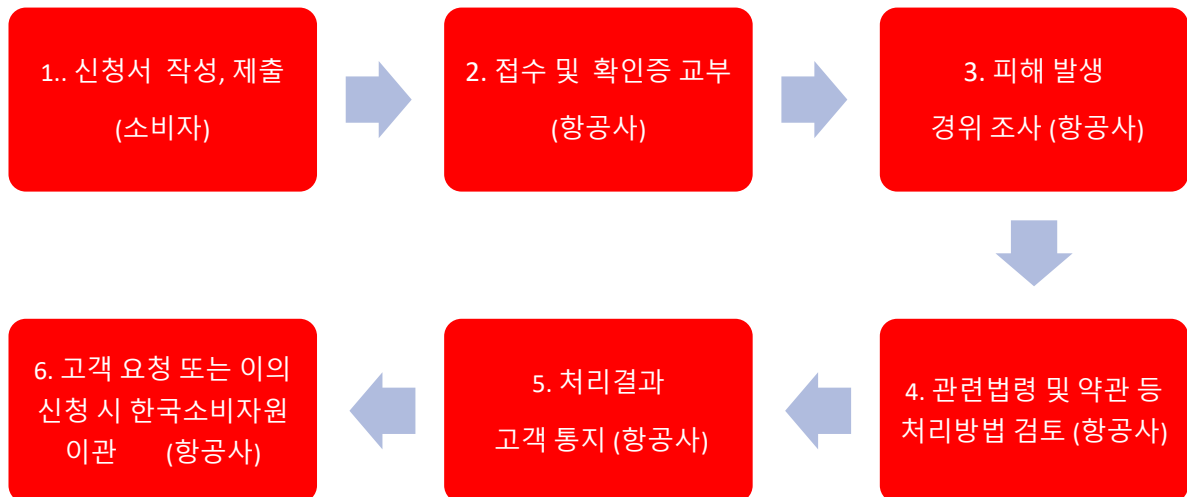
처리결과 안내

전화, 이메일, 우편 중 신청서 작성시 선택

이의신청 방법 및 절차

피해구제신청 처리결과 통지 후 고객이 이의신청 시 항공사에서 한국소비자원으로 이송

• **처리절차**



* 피해구제 신청은 항공사가 신청 내용에 대한 처리가 곤란하거나 고객의 요청이 있을 경우에는 그 신청을 접수받은 날로부터 14일 내에 피해구제 신청서를 「소비자기본법」에 따라 한국소비자원으로 이송 처리

항공교통이용자 피해구제 및 교통약자 불만처리 신청서

(Application for Damage Redress or complaint subject of the Transportation Vulnerable for Air Transportation Users)

접수번호 (Receipt No.)		접수일자 (Receipt Date)		접수자성명 (Recipient)	
-----------------------	--	------------------------	--	----------------------	--

신청인 (Passenger)

성명 (Name)		성별 (Gender)	남 <input type="checkbox"/> 여 <input type="checkbox"/>
--------------	--	----------------	---

주소 (Address)			
-----------------	--	--	--

연락처 (Contact Number)		이메일 (E-mail)	
-------------------------	--	-----------------	--

이용일자 / 편명 (Date / Flight No.)		이용구간 (Itinerary)		Booking Code (예약번호 - 숫자 8자리)	
----------------------------------	--	---------------------	--	---------------------------------	--

*** 피해유형 (Type of Damage)**

- 운송불이행 및 지연 (Flight Cancellation or Delay)
- 위탁수하물 분실파손 (Lost or damage of checked baggage)
- 항공권 초과판매 (Denied Boarding due to oversold tickets)
- 취소항공권의 대금환급지연 (Delay of ticket Refund)
- 탑승장, 항공편 등 관련정보 미제공으로 인한 탑승불가 (Unable to board due to the lack of relevant information about flight, gate etc.)
- 이동편의시설 미설치로 인한 항공기 탑승장애 (Boarding inconvenience due to the lack of mobility equipment)

*** 교통약자 불만처리 대상 (Complaint subject of the Transportation Vulnerable)**

장애인, 고령자, 임산부, 영유아 동반한 사람, 어린이 등 도움이 필요한 고객 서비스 이용자
(Special services users including the disabled, senior citizens, pregnant women, accompanied by infants, children and unaccompanied minors)

* 회신방법 (Method of Result Notification)	<input type="checkbox"/> 전화 (Phone)	<input type="checkbox"/> 이메일 (E-mail)	<input type="checkbox"/> 우편(Mail)
--	-------------------------------------	---------------------------------------	-----------------------------------

*** 피해내용 또는 교통약자 불만사항 (최대한 상세하게 기재) Details of damage or complaint of the Transportation Vulnerable**

* 단, 기상상태, 항공기접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항력적인 사유로 발생한 피해는 구제대상에서 제외 됩니다.

* Not applicable if damages were caused by weather, flight connection, unexpected maintenance for secure operation, airport operation conditions beyond the carrier control such as force majeure, etc..

항공법 제 119조의 2 및 항공법 시행규칙 제288조의 2에 의거 위와같이 피해구제 신청을 신청 합니다.

* I hereby request damage redress by the Aviation Act 119-2 and the Enforcement Rule 288-2.

항공사업법 시행규칙 제64조6에 의거 위와같이 교통약자 불만처리를 신청 합니다.

*I hearby request handling complaint of the transportation vulnerable by the Enforcement Rule 64-6.

년(Y)

월(M)

일(D)

(서명/Signature)